Plan de services en français 2015-2016

Transports et Renouvellement de l'infrastructure

French-language Services Plan 2015-2016

Transportation and Infrastructure Renewal

03/17/2015

NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

Message du sous-ministre

Au cours de la dernière année, plusieurs changements ont été effectués à la structure du ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure (TRI). Plusieurs programmes de travaux publics ont été transférés au ministère des Services internes. De plus, le Bureau des véhicules automobiles a été transféré de Service Nouvelle-Écosse à TRI. Ces changements ont un impact sur les services que nous offrons en français. Toutefois, ces changements n'ont aucun impact sur notre engagement à continuer d'appuyer la communauté acadienne et francophone de la province. Nous allons continuer de fournir les renseignements nécessaires pour faire en sorte que la communauté soit bien informée et en sécurité.

Message from the Deputy Minister

The past year has seen many changes in the structure of Transportation and Infrastructure Renewal (TIR). A number of the public works programs were moved to the Department of Internal Services. In addition, the Registry of Motor Vehicles was moved from Service Nova Scotia to TIR. These changes have some impact on the services we provide in French. However, these changes will not impact our commitment to continue to support the province's Acadian and francophone community. We will continue to provide them with the information they need to help keep them safe and informed.

Réponse aux demandes en français

La plupart des demandes reçues en français par le ministère sont reçues à des endroits où des membres francophones du personnel sont présents. De plus, nous mettons régulièrement à jour la liste des personnes qui sont prêtes à répondre en français aux demandes effectuées en personne ou par téléphone. Cette liste est distribuée au personnel, accompagnée des protocoles concernant la réponse aux demandes en français.

La correspondance écrite en français a toujours reçu et continuera de recevoir une réponse en français avec l'aide des services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse.

Responses to French Requests

Most enquires received in French at the Department are in locations where there are French-speaking staff. In addition, we periodically update the list of individuals who are willing to respond to in-person or phone enquires in French. This list is shared with staff, along with protocols for responding to enquiries in French.

Written correspondence in French has been, and will continue to be, responded to in French with the help of Translation Services at Communications Nova Scotia.

Inventaire des services en français

Dans le cadre du Congrès mondial acadien, le ministère a permis à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) de participer au programme d'affiches pour l'identité des communautés, et des affiches en français ont été installées sur les autoroutes aux limites des cinq régions acadiennes. La FANE a assumé les coûts liés à ces affiches.

French-language Services Inventory

As part of the Congrès mondial acadien, the Department permitted the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) to participate in the Community Identity Sign Program and French language signs were erected on highways at the boundaries to the five Acadian regions. FANE paid for the costs of these signs.

En mai 2005, le ministère a élaboré et mis en œuvre une politique et des procédures connexes sur les affiches indiquant les noms de rue et de communautés dans les cinq régions acadiennes. En 2011, la politique et les procédures ont été intégrées aux politiques générales pour les affiches communautaires et la désignation des noms de rues.

In May of 2005, the Department developed and implemented a "Community and Road Name Signs in the Five Acadian Regions" policy and corresponding procedures. In 2011, the policy and procedures have been incorporated into overall policies for community boundary signs and road naming.

Nous avons élaboré une version française de la vidéo et du livret d'activités de Sammy le Chasse-neige, un programme de sécurité en hiver. Ces ressources sont disponibles sur le site Web www.sammysnowplow.ca.

We developed French versions of our Sammy Snowplow video and Sammy's Safety Games Booklet for the winter safety program Sammy Snowplow. These are available on the web at www.sammysnowplow.ca.

En plus du programme Sammy le Chasse-neige, le ministère a collaboré avec les services de traduction afin d'offrir un plus grand nombre de ressources sur la sécurité routière en français. Ces ressources incluent notamment, la campagne 911, l'interdiction d'utiliser un téléphone cellulaire portatif au volant, les sièges d'appoint, la campagne *Pour ma sécurité* (campagne de sensibilisation concernant le doublement d'un véhicule d'urgence dont les gyrophares sont allumés), la loi sur le taux d'alcoolémie et la sécurité dans les zones de construction routière.

In addition to Sammy Snowplow, the Department has worked with Translation Services to make road safety materials available in French. The materials include those for Campaign 911, legislation banning hand held cell phones and texting, booster seats, the Move Over Campaign, the low Blood Alcohol Content law, and work zone safety.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a créé une plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien, et le site Web du Bureau des véhicules automobiles est disponible en français et en anglais.

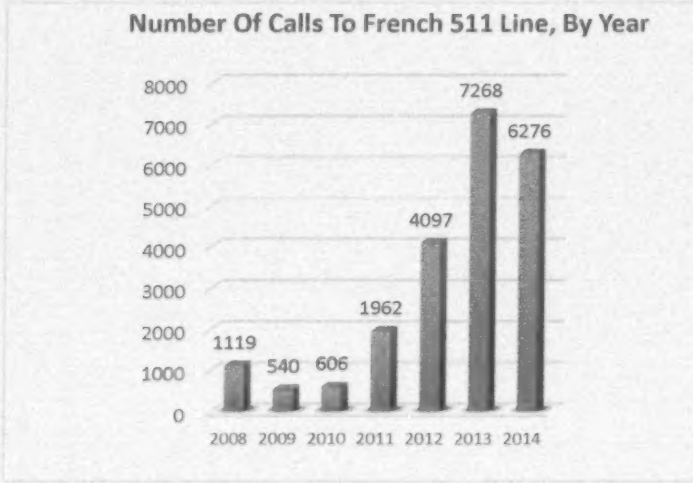
The Nova Scotia government has developed an Acadian flag license plate and the Registry of Motor Vehicles website is available in both French and English.

Nous offrons également la chance à la communauté francophone de participer aux consultations provinciales en français, par exemple avec les sondages auprès des utilisateurs des autoroutes et sur la sécurité routière.

We are also providing opportunities for the French-speaking community to participate in French in our province-wide consultations. Such as, the highway customer and road safety surveys.

Nos caméras Web et notre système automatisé de rapport sur les conditions routières (511), qui offre des renseignements sur la construction routière et sur les conditions routières hivernales, sont offerts en français et en anglais. Le système 511 inclut une fonction de reconnaissance vocale en français et en anglais, ainsi que des renseignements de la Commission des ponts Halifax-Dartmouth.

Our web cameras, and the automated road condition reporting system (511), which provide information on road construction and winter road conditions, are both available in French and English. The 511 has been expanded to include voice recognition in French and English, and includes information from the Halifax Bridge Commission.



Coordonnatrice des services en français

La coordonnatrice des services en français pour le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure est Terry Mills, gestionnaire de la recherche et de l'analyse. Vous pouvez la joindre par courriel à l'adresse Terry.Mills@novascotia.ca.

French-language Services Coordinator

The French-language Services Coordinator for Transportation and Infrastructure Renewal is Terry Mills, Manager, Research & Analysis. She can be reached by email: Terry.Mills@novascotia.ca.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

Objectif : Contribuer à appuyer l'élaboration des services en français dans la province de la Nouvelle-Écosse

Mesures prévues en 2014-2015

- Participer au Comité de coordination des services en français et aux sous-comités appropriés.
- Le sous-ministre appuiera le travail des Affaires acadiennes en appuyant le travail de la coordonnatrice des services en français du ministère. De plus, le sous-ministre distribuera le plan de services en français du ministère aux membres du personnel et les encouragera à soumettre la candidature d'un collègue de travail aux Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Le ministère a continué de participer au Comité de coordination des services en français. De plus, nous avons offert du soutien, particulièrement en ce qui a trait aux activités d'évaluation, au sous-comité sur la formation et les ressources humaines.
- Le sous-ministre a continué d'appuyer le travail de la coordonnatrice des services en français et a communiqué avec le personnel au sujet du plan de services en français et des Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français. Des affiches faisant la promotion des prix ont été installées dans les bureaux du ministère.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

Objective: To help support the development of French-language services in the province of Nova Scotia

Planned Measures for 2014-2015

- Participate on the French-language Services Coordinators Committee and appropriate sub-committees.
- The Deputy Minister will support the work of Acadian Affairs, by supporting the work of the Department's French-language Services Coordinator. In addition, the deputy will communicate the Department's French-language Services Plan to staff and encourage them to nominate their co-workers for the Bonjour! Awards of Excellence in French-language services.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- The Department continued to participate on the French-language Services Coordinator's Committee. As well, we also provided support, particularly around evaluation activities, related to the Human Resources/Training sub-committee.
- The Deputy Minister continued to support the work of the French-language Services Coordinator and communicated to staff regarding the French-language services plan and the Bonjour! Awards of Excellence. Award posters were also placed in the department.

Objectif : Contribuer à augmenter la sensibilisation à la Loi sur les services en français et respecter nos obligations prévues par la Loi

Mesures prévues en 2014-2015

- Publier le plan de services en français 2014-2015 sur notre site Web et élaborer le plan pour 2015-2016.
- Continuer d'utiliser le service de traduction des Affaires acadiennes pour la traduction des documents conformément à la *Loi*.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Le plan de services en français 2014-2015 a été élaboré et publié en format bilingue sur notre site Web : http://novascotia.ca/tran/publications/flsp/FrenchLangServicesPlan14-15.pdf. Le plan de 2015-2016 a également été préparé et sera également publié sur le site Web.
- Le ministère a continué de travailler avec les services de traduction pour faire traduire les renseignements pertinents.

Objectif : S'efforcer de façon continue à offrir activement des services en français et des communications en français à la communauté acadienne et francophone

Mesures prévues en 2014-2015

- Effectuer un examen de l'utilisation du programme *Bonjour!* au sein du ministère et élaborer un plan d'amélioration ou d'expansion, au besoin.

Objective: To help increase awareness of the French-language Services Act and meet our requirements under the Act

Planned Measures for 2014-2015

- Publish the "*2014-2015 French-language Services Plan*" on our website and work on development of a plan for 2015-2016.
- Continue to use translation services at Acadian Affairs in the translation of documents required under the Act.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- The 2014-2015 French-language services plan was completed and made available in bilingual format on our website: http://novascotia.ca/tran/publications/flsp/FrenchLangServicesPlan14-15.pdf . The 2015-2016 plan was developed and will also be made available on the website.
- The department continued to work with Translation Services to get relevant information translated.

Objective: To continuously strive to actively offer French-language services and communications in French to the Acadian and francophone community

Planned Measures for 2014-2015

- Undertake a review of the use of the Bonjour! Program in the Department and develop a plan to improve/expand on its use if needed.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Un examen du programme *Bonjour!* au sein de TRI a été effectué. Bien qu'il ne soit pas utilisé à grande échelle, le programme a été jugé très utile par ceux qui l'utilisent, et il a été noté que les francophones étaient ravis d'être servis en français. En raison de la nature de notre travail, la plupart des conversations en français ont eu lieu par téléphone. Il a également été noté que le fait d'offrir des services téléphoniques bilingues au centre d'appels d'Accès Nouvelle-Écosse augmente les attentes d'un service semblable ailleurs au gouvernement.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- A review of the Bonjour! Program at TIR was completed. Though not used widely, those using the program found it very helpful and noted that French speaking people were happy to be served in French. Due to the nature of our work, it was noted that most of the conversations in French were done over the phone. It was noted that having bilingual phone service at Access Nova Scotia raises the expectations of having it elsewhere in government.

Objectif : Faire en sorte que les documents d'information pertinents sont offerts en français

Mesures prévues en 2014-2015

- Le plan de services en français du ministère sera publié en format bilingue.
- D'autres ressources seront offertes au besoin, par exemple dans le cas des communiqués de presse ou des renseignements relatifs à la sécurité routière.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Tel qu'indiqué plus tôt, le plan de services en français a été publié en format bilingue sur le site Web du ministère.
- Plusieurs communiqués de presse ont été publiés au cours de l'année, notamment :
  - Renseignements sur la conduite sécuritaire
  - Ralentissement dans les zones de travaux routiers
  - Annonces sur les projets dans les communautés acadiennes (p. ex. le nouveau pont de l'île des Surette)
  - Annonces sur la disponibilité d'une plaque de stationnement accessible pour motocyclette
  - Renseignements sur l'augmentation des pénalités pour l'utilisation de dispositifs portatifs en conduisant

Objective: To ensure relevant information materials are provided in French

Planned Measures for 2014-2015

- The French-language services plan for the Department will be made available in bilingual format.
- Other material will be made available as required, such as that related to news releases or information around road safety issues.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- As noted earlier, the French-language services plan was made available in bilingual format on the department's website.
- Several news releases were made throughout the year – they included:
  - Information on driving safely
  - Slowing down in work zones
  - Announcement about projects in Acadian communities (e.g., the new bridge to Surettes Island)
  - Announcement on the availability of an accessible motorcycle license plate
  - Information on higher penalties for using hand held devices while driving

Objectif : Offrir de l'information sur les enjeux culturels liés à la communauté acadienne et francophone

Mesures prévues en 2014-2015

- Aviser la direction des ateliers *Coup d'œil sur l'Acadie* lorsqu'ils sont offerts.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Des renseignements sur l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* ont été distribués après avoir été reçus des Affaires acadiennes.

Objectif : Faire connaître au personnel les possibilités de formation

Mesures prévues en 2014-2015

- Aviser la direction des possibilités de formation linguistique en français lorsqu'elles sont offertes.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Des renseignements sur la formation linguistique en français ont été distribués après avoir été reçus des Affaires acadiennes.

Objectif : Faire connaître au personnel les exigences de la Loi sur les services en français et son règlement

Mesures prévues en 2014-2015

- Continuer de fournir aux nouveaux employés du ministère des renseignements sur la *Loi sur les services en français* et ses exigences, et distribuer des renseignements au sujet des exigences de la *Loi sur les services en français*, au besoin.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Des renseignements sur la *Loi sur les services en français* et ses exigences ont été transmis au personnel lors de la conférence des employés du ministère.

Objective: To provide information on cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community

Planned Measures for 2014-2015

- Inform management about upcoming Acadie at Glance workshops as they arise.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- Information about Acadie at a Glance was circulated when received from Acadian Affairs.

Objective: To make staff aware of training opportunities

Planned Measures for 2014-2015

- Inform management about upcoming French language training opportunities as they arise.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- Information about French training was circulated when received from Acadian Affairs.

Objective: To inform staff of the requirements of the French-language Services Act and regulations

Planned Measures for 2014-2015

- Continue to make information on the *French language Services Act* and its requirements available to new staff of the department, and circulate information on the requirements of the *French-language Services Act* as needed.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- Information on the *French language Services Act* and its requirements was provided to staff at a booth during the department's employee conference.

Objectif : Offrir aux Néo-Écossais qui parlent français l'occasion de communiquer dans la langue de leur choix

Mesures prévues en 2014-2015

- **Répondre en français à toute correspondance reçue en français.**

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- **La correspondance envoyée en français au ministère a reçu une réponse en français avec l'aide des services de traduction.**

Objectif : Garder la communauté acadienne et francophone au courant de toute possibilité de participer aux conseils, agences et commissions qui relèvent du ministère (s'il y a lieu)

Mesures prévues en 2014-2015

- **Continuer de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui est principalement responsable de recruter les membres du public aux conseils, agences et commissions, et qui fait régulièrement la publicité des postes à combler, en français et en anglais. Pour plus d'information, consultez le www.novascotia.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).**

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- **Le ministère n'a pas eu de postes à combler au sein de la Highway 104 Corporation au cours de la dernière année. Les postes à combler au sein du comité d'appel en matière de véhicules automobiles ont été inclus dans les annonces en français publiées par le gouvernement afin d'inviter les gens à participer aux conseils, agences et commissions.**

Objective: To provide an opportunity for French speaking Nova Scotians to be engaged in their language of choice

Planned Measures for 2014-2015

- **Respond in French to correspondence received in French.**

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- **Correspondence received by the department in French was responded to in French with the help of the Translation Services.**

Objective: To help the Acadian and francophone community be aware of any opportunities to participate on Agencies, Boards or Commissions under the responsibility of the Department (if opportunities arise)

Planned Measures for 2014-2015

- **Continue to work with the Executive Council Office who has the primary responsibility for recruiting members of the public to government agencies, boards and commissions, and regularly advertises opportunities in both French and English. For more information please visit www.gov.ns.ca/exec_council/abc.**

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- **The department did not have any vacancies for the Highway 104 Corporation during the past year. Vacancies for the Motor Vehicle Appeal Board were included as part of government's French advertisement for opportunities to participate on agencies, boards and commissions.**

Objectif : Faire en sorte que la communauté acadienne et francophone soit au courant du processus de plainte du ministère en expliquant le processus dans le plan de services en français du ministère

Mesures prévues en 2014-2015

- Continuer d'utiliser le processus du ministère qui consiste à consigner la correspondance, les demandes et les plaintes reçues au bureau du ministre, d'en faire le suivi et d'y répondre. Les demandes des récipiendaires qui nous avisent qu'ils ne sont pas satisfaits de la réponse reçue sont transmises à un processus d'examen interne.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

- Le processus de réponse à la correspondance, aux demandes d'information et aux plaintes a été suivi pendant toute l'année.

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2015-2016

Les buts et les objectifs de TRI en matière de services en français sont les suivants :

Objectif : Continuer d'offrir des services en français

Pour nous aider à atteindre cet objectif, TRI :

- continuera d'offrir des services en français, par exemple le service 511, les caméras Web de circulation, Sammy le Chasse-neige et les panneaux routiers bilingues ou en français.

Objectif : Fournir des renseignements pertinents en français à la population acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse

Pour nous aider à atteindre cet objectif, TRI :

- offrira une version française mise à jour du Guide du conducteur de la Nouvelle-Écosse;
- collaborera avec Service Nouvelle-Écosse pour déterminer quelles sections du site Web du Bureau des véhicules automobiles seront transférées à TRI, et explorera la possibilité d'offrir une version française du site Web dans le cadre de cette transition;
- publiera les communiqués de presse et les documents pertinents sur la sécurité routière en français.

Objective: To make the Acadian and francophone community aware of the complaints process for the Department by identifying the process in the French-language Services Plan for the Department

Planned Measures for 2014-2015

- Continue to follow the process used by the Department to log, track and respond to correspondence, enquiries and complaints received in the Minister's Office. Recipients who notify us that they are not satisfied with the response they received are put through an internal review process.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2014-2015

- The process to respond to correspondence, enquiries and complaints continued to be followed throughout the year.

Goals, Objectives, and Measures for 2015-2016

TIR's goals and objectives for French language services are:

Objective: To continue to provide services in French

To help us meet this objective, TIR will:

- Continue to make services available in French, such as 511, our highway webcams, Sammy Snowplow, and French or bilingual community road signs

Objective: To provide relevant information in French for the Acadian and francophone population of Nova Scotia

To help us meet this objective, TIR will:

- Provide a French version of the updated Nova Scotia Driver's Handbook
- Work with Service Nova Scotia to determine which parts of the Registry of Motor Vehicle website will come to TIR and explore opportunities to provide a French version of the website as part of this transition
- Provide relevant news releases and road safety materials in French

Objectif : Offrir à la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse l'occasion de participer dans la langue de son choix, c'est-à-dire en français ou en anglais

Pour nous aider à atteindre cet objectif, TRI :

- offrira à la communauté acadienne et francophone des occasions de participer en français aux consultations effectuées à l'échelle provinciale (p. ex. le sondage auprès des utilisateurs des autoroutes).

Objective: To provide opportunities for the Acadian and francophone community of Nova Scotia to participate in their language of choice, i.e., French or English

To help us meet this objective, TIR will:

- Provide opportunities for the Acadian and francophone community to participate in French during province-wide consultations (such as the Highway Customer Survey)

Objectif : Contribuer à sensibiliser davantage les gens à l'identité culturelle de la communauté acadienne et francophone et à notre engagement envers la Loi sur les services en français et son règlement, et aviser le personnel des possibilités de formation offertes

Pour nous aider à atteindre cet objectif, TRI :

- avisera le personnel des possibilités d'apprendre au sujet de la culture acadienne et francophone, par exemple dans le cadre de l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et de la formation linguistique en français, offertes par les Affaires acadiennes;

- avisera le personnel de nos obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et son règlement de différentes façons, par exemple lors de séances d'orientation pour les employés.

Objective: To help raise awareness of the Acadian and francophone community cultural identity and our commitment to the French-language Services Act and Regulations; and make staff aware of training opportunities

To help us meet this objective, TIR will:

- Make staff aware of opportunities to learn about the Acadian and francophone culture, such as Acadie at a Glance, and French language training provided through Acadian Affairs

- Make staff aware of our obligations under the *French-language Services Act* and Regulations through various mechanisms, such as employee orientation sessions

Priorités de la communauté acadienne et francophone

À l'heure actuelle, nous ne sommes pas au courant de priorités spécifiques de la communauté acadienne et francophone qui relèvent de notre mandat. De temps à autre, nous sommes avisés d'enjeux possibles ou de demandes, et nous les traitons au fur et à mesure que nous les recevons. Le ministère examinera les priorités au fur et à mesure qu'elles seront cernées et élaborera un plan d'action approprié.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

Currently we are not aware of specific priorities of the Acadian and francophone community as they relate to our mandate. From time to time we are made aware of potential issues or requests and address these at the time. The Department will review priorities as they are identified and develop an appropriate plan of action.

Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

La langue est un élément clé de l'identité d'une société. Notre ministère a contribué à l'effort de préservation de la langue des communautés acadiennes et francophones en installant des panneaux bilingues dans ces communautés. Nous avons poursuivi cet effort en informant le personnel des initiatives culturelles telles que l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et en continuant d'offrir des ressources en français.

Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community

Language is a key component of the identity of a society. Our Department has contributed to the effort to preserve the language of the Acadian and francophone community by providing bilingual signage in these communities. We have expanded this effort by informing staff about cultural initiatives, such as Acadie at a Glance, and by continuing to provide resources in French.